



Nella top5 dei mall milanesi, Il Centro e CityLife ai vertici delle recensioni online

Negli ultimi anni la tendenza di lasciare recensioni alle attività commerciali non solo si è consolidata, ma è in costante aumento e si sta allargando ai più disparati settori. La spinta viene da un lato dalla diffusione delle nuove tecnologie e di dispositivi sempre più performanti, dall'altro dalla crescente predisposizione dei consumatori a esprimere e condividere giudizi/opinioni on line, non solo su singoli prodotti ma anche nei confronti dei negozi fisici che frequentano. Basti pensare che un centro commerciale di medie dimensioni riceve circa 1.500/2.000 recensioni all'anno. Raccogliere, gestire e analizzare in modo costante queste informazioni può rappresentare un valore aggiunto per i diversi operatori nel settore Retail: un info point sempre attivo in cui i clienti esprimono il loro prezioso parere di consumatori. Monitora è la piattaforma sviluppata da Urbistat per analizzare nel dettaglio il flusso delle recensioni. L'esercizio che ci siamo concessi in questo articolo è quello di studiare il gradimento espresso dagli utenti/clienti nei confronti dei 5 principali centri commerciali presenti nell'area milanese: CityLife, Il Centro di Arese, Auchan ai Laghi, Carosello e Fiordaliso. Sostanzialmente, l'analisi considera solo le recensioni pubblicate in Google Business negli ultimi 12 mesi; oltre alle 5 strutture considerate, come benchmark è stata inserita l'analisi per tutti i 465 centri commerciali italiani costantemente monitorati (tab.1). I risultati confermano un elevato gradimento per le strutture top che, con l'eccezione di Auchan ai Laghi, raggiungono punteggi sensibilmente superiori alla media nazionale, in particolare per Il Centro e CityLife. Anche la percentuale di utenti/clienti soddisfatti è ragguardevole (so-



Accedi ai contenuti extra tramite QR code

Cos'è MONITORA

Monitora è una piattaforma web-based che consente di analizzare le recensioni on line degli utenti/clienti nei confronti delle strutture retail visitate. Al momento vengono monitorate quotidianamente 30.000 strutture presenti sul territorio italiano (centri commerciali, ristoranti, supermercati, negozi in generale, ecc.) per un totale di 6 milioni di recensioni e 2 milioni di recensori.

www.monitora.online

lo per due strutture tale percentuale scende sotto l'80%). Con riferimento alle opinioni negative, a fronte di una media nazionale del 12% circa, tutte e cinque le strutture considerate presentano invece valori più contenuti (in due casi addirittura inferiori al 10%). Infine, considerando la percentuale di utenti condivisi (coloro che hanno recensito più strutture), è possibile stimare anche il livello di interazione/competizione esistente tra i vari centri (tab.2). Nella fattispecie, si rimarca ad esempio che il 16% degli utenti/clienti di Auchan ai Laghi ha recensito/visitato anche Il Centro di Arese. In generale si conferma quindi una tendenza già conosciuta, specie in scenari altamente competitivi, ovvero un basso livello di fedeltà per una fetta rilevante di consumatori.

Tabella 1 **Periodo considerato (marzo 2018 -> marzo 2019)**

Centri Commerciali Considerati	Recensioni raccolte (n.)		Sesso Utente (% Weighted)		Score Medio	Utenti/Clienti Soddisfatti (%)	Opinioni Negative (%)
	Totale	Media mensile	Maschi	Femmine			
Il Centro (Arese)	9.962	830	47,3	52,7	4,39	86,8	11,6
Auchan ai Laghi (Rescaldina)	4.090	341	51,4	48,6	4,01	73,5	10,3
Carosello (Carugate)	3.993	333	53,2	46,8	4,17	80,1	10,3
Fiordaliso (Rozzano)	4.259	355	52,0	48,0	4,16	79,5	7,7
City Life (Milano)	7.117	593	53,3	46,7	4,29	83,6	9,1
Media Italia (465 C.C.)	1.622	135	50,2	49,8	4,07	75,0	11,8

Tabella 2

% di utenti/clienti del C.C. A che hanno recensito/frequentato il C.C. B	B				
	Il Centro (Arese)	Auchan ai L. (Resc.)	Carosello (Carugate)	Fiordaliso (Rozzano)	City Life (Milano)
A	Il Centro (Arese)	10,1	4,3	4,9	5,8
	Auchan ai Laghi (Rescaldina)	16,0	1,8	2,4	3,1
	Carosello (Carugate)	7,7	2,0	4,4	4,4
	Fiordaliso (Rozzano)	8,4	2,6	4,3	6,0
	City Life (Milano)	8,4	2,8	3,6	5,0